

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sesuai dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat mengakibatkan perkembangan dunia perdagangan juga semakin pesat. Dalam hal tersebut tentu mempermudah para konsumen dan pelaku usaha. Saat ini, masyarakat Indonesia sudah banyak yang menggunakan teknologi elektroniknya untuk mencari kebutuhan yang diinginkannya dan semakin banyak pula pengusaha yang memanfaatkan teknologi aplikasi untuk menjual barang dan jasa yang ditawarkan kepada para konsumen.¹ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam sistem perjanjian jual beli dengan konsumen. Sesuai dalam Pasal 24 yang berbunyi “pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan dan/atau ganti rugi gugatan konsumen apabila: (a) pelaku usaha lain menjual pada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut, (b) pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha yang atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.”²

Teknologi informasi maupun komunikasi berperan penting dalam laju perkembangan zaman di era globalisasi dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk komunikasi, menyebarkan dan mencari informasi serta berpengaruh pada pekerjaan baik dalam akademik maupun dari non akademik serta transaksi bisnis yang dimanfaatkan untuk melakukan kegiatan yang berkualitas.³

¹ Deni Apriadi dan Arie Yandi Saputra, “*E-Commerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Hasil Pertanian*”, (Jurnal Resti (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi), Vol. 1 no. 2, 2017) hlm. 132.

² Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 24 yang secara khusus mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha atas perdagangan dan jasa. Sumber UU No. 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999.

³ Abdul Hakim Barkatullah, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UII Pre, Yogyakarta.

Silvianingrum Aisyah Nurcahyani Latief, 2023

TANGGUNG JAWAB PELAYANAN JASA PENGANGKUT TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, S1 Ilmu Hukum

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Dalam penjelasan pelaku usaha menurut Gunawan Wijaya adalah yang berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen, termasuk dalam perjanjian jual beli yang tertera di dalam hukum perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha yang dikenal dengan istilah *product liability*.⁴ Dapat diketahui sesuai dengan perkembangan zaman banyak sekali pelaku usaha yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mengembangkan bisnis atau usahanya. Salah satu usaha yang dilakukan oleh para pelaku usaha tersebut ialah dengan aplikasi yang memfasilitasi para penjual dan pembeli serta dapat menghubungkan dan mempermudah antar pelaku usaha dengan pembeli untuk melakukan suatu transaksi melalui media elektronik yang disebut dengan Market Place. Marketplace merupakan salah satu *platform* yang berupa aplikasi, situs internet, pelayanan konten lainnya berbasis internet yang digunakan untuk interaksi dan memfasilitasi perdagangan melalui sistem elektronik. Dalam hal dijelaskan peran penyedia platform adalah sebagai perantara antara penjual dan pembeli didalam aplikasi tersebut, untuk menghubungkan antara penjual dan pembeli dalam melakukan perdagangan secara online.⁵ Sedangkan pengertian *Marketplace* adalah salah satu wadah yang dapat digunakan untuk memasarkan suatu produk kewirausahaan secara elektronik yang menghubungkan antar penjual dan pembeli untuk saling berinteraksi. Hal ini dilakukan guna mempermudah dalam pemasaran produk kepada konsumen secara langsung, dalam jangka waktu yang singkat, biaya promosi yang ringan, dan pasar yang luas.⁶

Berdasarkan pada penjelasan *E-Commerce* Indonesia melalui data *I Price*, terdapat lebih dari 20 *marketplace* yang ada di Indonesia dan digunakan oleh berbagai kalangan, dan faktanya berbelanja online telah kini menjadi kebiasaan masyarakat. Dalam melakukan suatu transaksi secara online, tentu antara para pihak melakukan perjanjian jual beli melalui media elektronik,

⁴ Gunawan Wijaya., *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 59.

⁵ Indri Winarsih, 2021, *Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Provinsi Jambi*, Journal of Civil and Bussiness Law Volume 2, Nomor 2, hlm. 351.

⁶ Hendri Gunawan dan M. Toyib, 2021, *Market Place Sebagai Media Pemasaran Produk Kewirausahaan Mahasiswa*, Jurnal Neraca, Vol.5 No.2. hlm 193.

Silvianingrum Aisyah Nurcahyani Latief, 2023

TANGGUNG JAWAB PELAYANAN JASA PENGANGKUT TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, S1 Ilmu Hukum

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

perjanjian diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagii mereka yang membuatnya”. Setelah melakukan suatu perjanjian maka hak dan kewajiban akan lahir, perjanjian atau kontrak elektronik dianggap sah apabila memenuhi unsur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu ada kesepakatan antara kedua belah pihak yang melakukan perjanjian, harus sudah cakap atau dewasa, adanya objek yang diperjanjikan dan yang diperjanjikan adalah halal dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang yang berlaku. Apabila hal tersebut tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan dan/atau batal demi hukum.⁷

Sesuai dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat ini, memaksa pemerintah untuk mengesahkan peraturan yang mengelola informasi dan transaksi elektronik di Indonesia. Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) tersebut lebih dikenal dengan sebutan *cyberlaw*. UU ITE disahkan guna mengatur segala hal yang berkaitan dengan perlindungan hukum atas kegiatan yang memanfaatkan media internet. Pasal yang mengatur Undang-Undang transaksi elektronik atau perdagangan elektronik di Indonesia yaitu Pasal 1 ayat 1 UU No. 7 tentang perdagangan serta berbagai hal terkait dengan internet baik transaksi elektronik maupun pemanfaatan informasinya diatur oleh UU ITE ini. Yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Sedangkan pemanfaatan teknologi informasi adalah teknik untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, menganalisis, mengumumkan dan/atau menyebarkan informasi.⁸

Salah satu contoh kasus yang dialami oleh konsumen bernama Rita yang menjadi korban dalam berbelanja online di salah satu *market place*. Cerita itu dibagikan melalui salah satu platform di media sosial. Kasus bermula pada tanggal 20 Juni 2022, Rita melakukan pembelian barang di *marketplace*

⁷ Op.cit. hlm. 352.

⁸ Benedictus Avianto Pramana, S.H., *Pahami Undang-Undang Transaksi Online Sebelum Belanja*, <https://legistra.id/berita/undang-undang-transaksi-elektronik>, diakses pada 22 Juni, pukul 14.58 WIB.

Silvianingrum Aisyah Nurcahyani Latief, 2023

TANGGUNG JAWAB PELAYANAN JASA PENGANGKUT TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, S1 Ilmu Hukum

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

dengan nomor resi: SPXID028039752046, dan melakukan transaksi pembayaran dengan *Online Payment*. Singkat cerita, pada tanggal tersebut *seller* mengirimkan paket, hingga paket sampai ke First Mile Hub Pademangan, pada tanggal 20 Juni 2022 pukul 18.37 dan baru dikirim dari First Mile hub keesokan harinya, yaitu tanggal 21 Juni 2022. Pada tanggal 22 Juni 2022 pukul 01.43, Rita check via aplikasi paketnya sudah sampai di gudang Sortir Cakung DC. Pada tanggal 23 Juni 2022, Rita menghubungi *call* dan menanyakan status paketnya, dikarenakan “Estimasi Diterima” sebelum tanggal 23 Juni 2022. Namun pihak *marketplace* belum bisa memberikan informasi mengenai paket tersebut. Pihak *marketplace* hanya mengatakan akan mem-*follow up* kepada tim terkait. Karena baru lewat 1 hari setelah estimasi, maka Rita mencoba untuk menunggu saja dan menerima Pernyataan pihak cs tersebut.

Keesokan harinya tanggal 24 Juni 2022, paket Rita masih tidak bergerak (di Cakung DC). Lalu Rita coba lagi untuk kembali menghubungi *call center*. Namun jawabannya masih sama, akan mem-*follow up* kepada tim terkait dan dibuatkan laporan untuk segera ditindaklanjuti dan saya mendapat email bahwa paket saya dibantu dipantau.

Pada tanggal selanjutnya yaitu 25, 26, 27, dan 28 Juni, Rita setiap hari menghubungi *call center* untuk menanyakan keberadaan paketnya. Namun jawaban yang Rita terima tetap sama, begitu juga dengan *live chat*, jawaban *call center* yaitu akan mem-*follow up* ke tim terkait.

Sampai hari ini, Rita selalu cek via aplikasi, ternyata posisi paket masih tidak bergerak (di Cakung DC). Kasus Rita tidak ada kemajuan dan tidak ada kabar hasil pantauan. Padahal Rita merasa dirugikan dari segi waktu dan dari segi ekonomi, karena barang tersebut dibeli beserta barang-barang aksesoris dan tambahan lainnya.

Berdasarkan kasus diatas apabila terdapat pengaduan terkait kendala konsumen, maka hal tersebut dilaporkan ke tim terkait dan akan dilakukan pengecekan lebih lanjut. Pada dasarnya, *marketplace* tidak memiliki hak untuk bertanggung jawab atas transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dalam situs marketplace karena kontrak dilakukan langsung oleh

pihak penjual dan pembeli, namun *marketplace* bertanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab atas beroperasinya sistem elektronik. Apabila kesalahan dilakukan oleh penjual atau seller maka *marketplace* sebagai perantara bertanggungjawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasi atau situs web karena *marketplace* menyediakan lapak untuk berjualan, fasilitas pembayaran dan sistem yang aman dalam berinteraksi online. Namun ketentuan tanggungjawab tersebut tidak berlaku apabila dapat dibuktikan bahwa kesalahan dan/atau kelalaian tersebut dilakukan oleh pengguna elektronik yaitu konsumen, maka dari itu batas tanggung jawab penyedia marketplace hanya pada pengoperasian sistem elektroniknya.⁹ Dalam hal ini langkah yang harus dilakukan adalah menindaklanjuti bentuk pertanggungjawaban dari pihak jasa pengangkut, pada dasarnya subjek pengangkutan mempunyai situs yang diakui oleh hukum, yaitu sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam pengangkutan.¹⁰

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, penulis telah menarik suatu permasalahan mengenai keterlambatan pengiriman barang melalui media elektronik atau *e-commerce*. Penulis ingin memperdalam dan membahas permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi yang berjudul “TANGGUNG JAWAB PELAYANAN JASA PENGANGKUT TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*.”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang telah diuraikan dalam latar belakang, penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana bentuk transaksi jual beli melalui media berbasis *online*?
- 2) Bagaimana bentuk tanggung jawab pelayanan jasa pengangkut terhadap konsumen dalam jual beli online?

⁹ Op.cit, hlm. 362.

¹⁰ Utari Siti, Pengangkutan Laut di Indonesia Suatu Tinjauan Yuridis, Balai Pustaka, Jakarta, Hal. 7

Silvianingrum Aisyah Nurcahyani Latief, 2023

TANGGUNG JAWAB PELAYANAN JASA PENGANGKUT TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, S1 Ilmu Hukum

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

C. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Dalam ruang lingkup penulisan, penulis memberikan batasan pada penulisan, yaitu menjelaskan bentuk jual beli yang terjadi melalui media berbasis *online* atau *e-commerce* dan tanggung jawab dalam pelayanan jasa pengangkut terhadap konsumen dalam jual beli online.

D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dibuatnya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana bentuk jual beli melalui media *online*.
- 2) Untuk mengetahui dan menjelaskan tanggung jawab pelayanan jasa pengangkut terhadap konsumen dalam jual beli online.

2. Manfaat Penelitian

Terdapat 2 manfaat dari dibuatnya penelitian ini, yakni pertama manfaat teoritis dan kedua manfaat praktis:

a. Manfaat teoritis

- 1) Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan terkait hukum bisnis, khususnya dalam hukum perlindungan konsumen.
- 2) Untuk menambah wawasan serta keamanan dalam sistem elektronik terkait tanggung jawab pihak jasa pengangkut.

b. Manfaat praktis

- 1) Memberi informasi kepada masyarakat umum terkait bentuk jual beli melalui media *online*.
- 2) Memberi informasi kepada masyarakat umum mengenai tanggung jawab yang dilakukan oleh jasa pengangkut dalam proses jual beli online.

E. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan sarana pengembangan ilmu pengetahuan, baik dari segi teoritis maupun segi praktis, sebuah penelitian hukum ditujukan untuk mempelajari, mengetahui, dan memperdalam segala segi kehidupan untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas masalah-masalah yang timbul atas fakta tersebut.¹¹ Penelitian hukum adalah kegiatan ilmiah yang didasarkan pada suatu metode. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu.¹²

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum berjenis normatif. Penelitian hukum ini biasanya bersumber dari studi-studi kepustakaan dan ditujukan pada peraturan-peraturan tertulis. Penelitian hukum normatif mengacu pada konsep hukum sebagai kaidah dengan metodenya yang doktrinal. Penelitian normatif dilaksanakan dengan melakukan kajian atas norma di masyarakat terhadap hukum positif.¹³

2. Pendekatan Masalah

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan yang dilakukan dengan cara menelaah peraturan-peraturan perundang-undangan atau regulasi-regulasi yang berhubungan dengan isu permasalahan yang akan dibahas.¹³ Sedangkan pendekatan konseptual didasarkan dari pandangan serta doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, pendekatan ini merujuk kepada prinsip serta konsep hukum yang dapat ditemukan dalam peraturan perundang-undangan ataupun putusan pengadilan.¹⁴

¹¹ Soerjono Soekanto, 2015, *Pengantar Penelitian Hukum (Cetakan Ketiga)*, UI Press, Jakarta, hlm. 3.

¹² Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta CV, Bandung, hlm. 2.

¹³ Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 35.

Silvianingrum Aisyah Nurcahyani Latief, 2023

TANGGUNG JAWAB PELAYANAN JASA PENGANGKUT TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, S1 Ilmu Hukum

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum normatif adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mempunyai otoritas (autoritatif). Bahan hukum primer dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 24 tentang bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam sistem perjanjian jual beli dengan konsumen.
2. Undang-Undang ITE Pasal 1 Ayat 1 No.7 tentang perdagangan serta berbagai hal terkait dengan internet baik transaksi elektronik maupun pemanfaatan informasi.
3. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 91 tentang perjanjian pengangkutan.
4. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1239 tentang tanggungjawab membayar ganti rugi, biaya, bunga.
5. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 468 tentang tanggungjawab pengangkut saat barang diterima, dan berakhir setelah penyerahan ke pemilik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer serta memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Buku-buku yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti;
2. Hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti;
3. Jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti;
4. Artikel-artikel dan makalah yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti.

c. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan melakukan studi kepustakaan (*Library Research*). Studi Kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah, dsb.¹⁴ Studi kepustakaan juga dapat mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti.¹⁵ Dalam hal ini penulis akan melakukan penelusuran terhadap literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas, baik dari buku-buku, jurnal ilmiah, artikel, makalah, berita bahkan internet.

d. Teknis Analisa

Teknis analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis data dengan mencari data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil penelitian sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan.¹⁶

¹⁴ Abdi Mirzaqon T. dan Budi Purwoko, 2018, *Studi Kepustakaan Menegnai Landasan Teori dan Praktik Konseling Expressive Writing*, Jurnal BK Unesa, Vol.8, No.1, hlm.3.

¹⁵ *Ibid.*, hlm.4.

¹⁶ Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm. 244.

Silvianingrum Aisyah Nurcahyani Latief, 2023

TANGGUNG JAWAB PELAYANAN JASA PENGANGKUT TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, S1 Ilmu Hukum

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]